COMMENT FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Enregistrement de votre produit

En tant qu'utilisateur enregistré, vous bénéficiez d'une assistance gratuite de base à l'installation pendant 90 jours, ainsi que des offres spéciales réservées à nos clients. Pour enregistrer votre produit, allez à l'adresse : http://www.NETGEAR.com/register. Une fois que vous aurez enregistré votre produit, un numéro de client vous sera attribué.

Recherche dans notre base de connaissances

Pour résoudre vos problèmes, nous vous conseillons de consulter d'abord notre base de connaissances sur Internet. Nous vous proposons sur notre site Web une vaste base de données, dans laquelle vous trouverez les informations les plus récentes mais aussi des pilotes, des manuels, des firmwares et une foire aux questions. Pour y accéder, allez à l'adresse http://netgear.com/support/ et choisissez le produit sur lequel vous souhaitez avoir davantage d'informations.

Transmission de questions sur le site Web

Si vous ne trouvez pas d'informations satisfaisantes dans la base de données, remplissez le formulaire de transmission (escalation form) pour envoyer votre question à nos techniciens. Les questions sont traitées dans l'ordre de leur réception. En règle générale, la réponse vous parviendra dans un délai d'un jour ouvrable.

E-mail

Vous pouvez aussi envoyer un message à support@netgear.com. Afin que nos techniciens puissent vous aider efficacement, donnez un maximum de précisions dans votre message. N'oubliez pas de donner les informations ci-dessous :

Assistance téléphonique ordinaire

Vous bénéficiez d'une assistance technique gratuite de 90 jours pour l'installation de base de votre produit NETGEAR : installation du matériel et du pilote, configuration de base du produit, vérification de l'installation et de la connexion au réseau. La période de gratuité de l'assistance s'achève 90 jours après la date d'achat. Munissez-vous des nformations indiquées ci-dessous avant d'appeler l'assistance technique. Pour contacter le service local,reportez-vous à la liste des numéros d'appel de l'assistance téléphonique.

Informations à fournir pour l'assistance par courier électronique et par telephone

- Numéro de client
- Adresse électronique
- Modèle du produit
- Date d'achat
- Numéro de série du matériel
- Description détaillée du problème/question
- Numéro d'autorisation de retour (le cas échéant)

Produits défectueux ou endommagés

Si vous pensez que votre produit est défectueux ou endommagé, appelez impérativement notre service d'assistance à la clientèle. Ayez votre ordinateur et le produit NETGEAR sous la main au moment d'appeler notre assistance clientèle. Munissez-vous également des informations demandées à la page précédente. Nos techniciens feront de leur mieux pour vous dépanner. S'ils estiment que le produit doit être remplacé, ils vous transmettront une autorisation de retour. Attention : Les produits envoyés à NETGEAR sans numéro d'autorisation ne feront l'objet d'aucun autre traitement que celui prévu dans les présentes. NETGEAR ne rembourse pas ses produits et ne fournit pas de mises à niveau gratuites.

Regional Customer Support Contacts

All countries 1 408 367 7802	France 0820 887 177	Netherlands (Nederland) 020 721 9080
Argentina 0800 666 9838	Germany (Deutschland) 0180 590 59 59	New Zealand 0800 174 600
Australia 1300 361 254	Hong Kong 800 964 605	Norway (Norge) 800 12500
Austria (Österrich) 0820 555 644	Hungary 06 80012857	Poland 22 583 4381
Bahrain 8000 4704	India 1800 425 4327	Portugal 800 854 002
Belgium 32 (0) 2 626 8730	Ireland (Eire) 0818 90 4000	Russia 810 800 20931032
Brazil 0800 761 0021	Italy (Italia) 02 39607175	Saudi Arabia 800 8200 192
Canada 1 888 NETGEAR (1 888 638 4327)	Japan 0120 921 080	Singapore 800 6011 369
Canada (French Support) 877 875 1880	Jordan 80022257	Spain (España) 90 099 5462
Chile 800 472001	Korea 080 638 4327	Sweden (Sverige) 0770 930 033
China (SOHO User) 800 830 3815	Luxembourg (Deutsch) 0049 180 590 59 59	Switzerland (Schweiz, Suisse, Svizzera) 0848 000 195
China (Business User) 86 20 8391 8600	Luxembourg (Français) 0033 820 88 71 77	Thailand 1800 060 013
Colombia 01 800 754 1102	Malaysia 1800 880 023	UAE 800 0 20 0 0047
Denmark 80 702 666	Mexico 1800 123 1786	United Kingdom 0844 875 4000
Egypt 02 25228082	Middle East Countries (outside Bahrain, Egypt, Jordan, Saudi Arabia, UAE) 20 (2) 25228082 (International Dial - Cairo)	United States 1 888 NETGEAR (1 888 638 4327)
Finland 020 792 8590		

NETGEAR®

© 2010 NETGEAR, Inc. NETGEAR, the NETGEAR Logo, NETGEAR Digital Entertainer Logo, Connect with Innovation, FrontView, IntelliFi, PowerShift, ProSafe, ProSecure, RAIDar, RAIDiator, X-RAID, RangeMax, ReadyNAS and Smart Wizard are trademarks of NETGEAR, Inc. in the United States and/or other countries. Mac and the Mac logo are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Other brand names mentioned herein are for identification purposes only and may be trademarks of their respective holder(s). Information is subject to change without notice. All rights reserved.

April 2010

206-10011-08

2400385 Rev.1

NETGEAR®

Connect with Innovation™

Warranty and Support Information

Thank you for selecting NETGEAR products.

Important!

Please register online.

Please retain proof of purchase and warranty information.

To register your product or to obtain product information and documentation and also have access to customer-only special offers, direct your Web browser to the web page at: http://www.NETGEAR.com/register.

Please retain the receipt as proof of purchase and write down the information below in case you need to obtain support information.

NETGEAR Product: _____ Date of Purchase: _____

Hardware Serial Number: _____ Customer Number: _____

Hardware Warranty

Subject to the provisions described below, this NETGEAR product is protected for two (2) years against defects in material and workmanship.

Should a product fail to perform as described above within the warranted period, it will be replaced with the same or functionally equivalent product by NETGEAR, at its discretion, free of charge provided you: (1) return the failed product to a NETGEAR designated repair facility with shipping charge prepaid, and (2) provide NETGEAR with proof of the original date of purchase. Replacement products will be returned to you with shipping charges prepaid.

Replacement products may be refurbished or contain refurbished materials. If NETGEAR, by its sole determination, is unable to replace the defective product, it will refund the depreciated purchase price of the product.

This warranty does not apply if, in the judgement of NETGEAR, the product fails due to damage from shipment, handling, storage, accident, abuse or misuse, or if it has been used or maintained in a manner not conforming to product manual instructions, has been modified in any way, or has had any serial number removed or defaced. Repair by anyone other than NETGEAR or an approved agent will void this warranty. The maximum liability of NETGEAR under this warranty is limited to the purchase price of the product covered by the warranty.

Prior to returning any defective product, the end customer or the reseller from whom the end customer originally purchased the product must obtain a Return Materials Authorization (RMA) number from NETGEAR. All defective products should be returned to NETGEAR with shipping charges prepaid. NETGEAR will not accept collect shipments.

Except as specifically provided in this agreement or as required by law, the warranties and remedies stated above are exclusive and in lieu of all others, oral or written, express or implied. Any and all other warranties, including implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose and noninfringement of third party rights are expressly excluded. NETGEAR shall not under any circumstances be liable to any person for any special, incidental, indirect or consequential damages, including without limitation, damages resulting from use or malfunction of the products, loss of profits or revenues or costs of replacement goods, even if NETGEAR is informed in advance of the possibility of such damages.

NETGEAR Technical Support Services

NETGEAR gets you connected easily, through a wide variety of support services:

- An Online Knowledgebase
- Free E-mail Support
- Escalations Through the Web
- Free 90-day, 24x7 Technical Support
- NETGEAR Premium Networking Support Service

HOW TO OBTAIN SUPPORT

Register Your Product

As a registered owner, you receive 90 days of complimentary support for basic installation. To register, browse to http://www.NETGEAR.com/register. For information about your product, use the Select Product dropdown on www.NETGEAR.com/support/.

Search Our Knowledgebase

Our online knowledgebase is your first resource for troubleshooting and other issues. It has the most up-to-date information on drivers, manuals, and firmware. The frequently asked questions cover most supported issues you will encounter. To search the knowledgebase, browse to www.NETGEAR.com/support/ and enter a product or other query in the search box.

Escalate Through the Web

If knowledgebase articles do not cover your situation, simply fill in the escalation form to submit a question to our technicians. You will be answered on a first come, first serve basis. Most cases are answered in one business day.

E-mail

You may e-mail our technicians at support@netgear.com. For the fastest service include details such as your NETGEAR product, firmware version, network configuration, and operating system, as listed below.

Standard Phone Support

90-day free technical support is provided for the basic installation of your NETGEAR product. This may consist of hardware and driver installation, basic product configuration, checking the installation, and verifying network connectivity. The complimentary support expires 90 days from the date of purchase. Please have the following information available (as listed below) before calling technical support the first time. See the Regional Customer Support Contacts section for phone numbers.

Information for E-mail and Phone Support

- Customer Number (if applicable)
- E-mail Address
- Product Model
- Purchase Date
- Hardware Serial Number (required)
- Detailed Description of Problem
- RMA or RA Number (if applicable)

Premium Networking Support Service (Fee-Based)

1-800-448-1696 (Available only in the U.S.)

We understand that some of our customers may require advanced support or additional assistance after the first 90 days. To meet these requirements, we offer Premium Networking Support Service. This is an affordably priced option using expert network technicians with advanced networking knowledge. With this service, we provide support for advanced NETGEAR product features as well as non-NETGEAR issues that are not covered under the standard warranty support service. For more information, point your browser to http://www.netgear.com/support/premium/.

Examples of Enhanced Services

- Non-NETGEAR Hardware
- Software Applications
- Network Security Applications
- Network Technology
- VPN Configuration
- File and Print Sharing

Defective or Damaged Merchandise

If you suspect you have a defective or damaged product, you must call Technical Support. Have your computer system and the NETGEAR product available prior to contacting Technical Support. Ensure that you also have on-hand the information as requested in the Information for E-mail and Phone Support list. Our technicians will help you to troubleshoot the product. If it is so determined that replacement is required, a return authorization will be issued. Products sent to NETGEAR without an authorization number will not be processed, other than as set forth herein. NETGEAR will not issue refunds or offer product upgrades.

So erhalten Sie Support

Registrierung des Produkts

Registrierte Eigentümer haben 90 Tage lang Anspruch auf einen zusätzlichen Standardinstallations-Support und besondere Angebote für Kunden. Geben Sie zur Registrierung in Ihrem Browser die folgende Adresse ein. http://www.NETGEAR.com/register. Nach der Registrierung Ihres Produkts erhalten Sie eine Kundennummer.

Suche in unserer Knowledgebase

Versuchen Sie zuerst, die zur Lösung Ihres Problems erforderlichen Informationen in der Knowledgebase auf unserer Website zu finden. In dieser umfangreichen Datenbank finden Sie die aktuellsten Informationen (z. B. zu Treibern, Handbüchern und Firmware sowie häufig gestellte Fragen). Um auf die Knowledgebase zuzugreifen, geben Sie in Ihrem Browser die Adresse http://www.netgear.com/support/ ein, und wählen Sie das Produkt aus, an dem Sie interessiert sind, um die verfügbaren Informationen abzurufen.

Weiterleitung über das Internet

Sie erhalten 90 Tage lange kostenlosen technischen Support bei einer Standardinstallation eines NETGEAR-Produkts. Dazu können die Hardware- und Treiberinstallation, die Standardproduktkonfiguration und eine Überprüfung der Installation sowie der Netzwerkkonnektivität zählen. Der Anspruch auf zusätzlichen Support erlischt 90 Tage nach dem Kaufdatum. Wenn Sie den technischen Support anrufen, sollten Sie die unten aufgeführten Informationen bereithalten. Schauen Sie unter den Kundensupport-Nummern nach, um Ihren lokalen Support-Partner zu finden.

E-mail

Sie können auch eine E-Mail an support@netgear.com senden. Geben Sie in Ihrer E-Mail möglichst viele Details an, damit unsere Techniker Ihnen effizient weiterhelfen können. Geben Sie in Ihrer E-Mail die weiter unten beschriebenen Informationen an.

Standard Telefon-Support

Sie erhalten 90 Tage lange kostenlosen technischen Support bei einer Standardinstallation eines NETGEAR-Produkts. Dazu können die Hardware- und Treiberinstallation, die Standardproduktkonfiguration und eine Überprüfung der Installation sowie der Netzwerkkonnektivität zählen. Der Anspruch auf zusätzlichen Support erlischt 90 Tage nach dem Kaufdatum. Wenn Sie den technischen Support anrufen, sollten Sie die unten aufgeführten Informationen bereithalten. Schauen Sie unter den Kundensupport-Nummern nach, um Ihren lokalen Support-Partner zu finden.

Für den E-Mail- und Telefon-Support benötigte Informationen

- Kundennummer
- E-Mail-Adresse
- Produktmodell
- Kaufdatum
- Seriennummer der Hardware
- Detaillierte Beschreibung des Problems/ der Anfrage
- RMA-RA Nummer (falls zutreffend)

Fehlerhafte oder beschädigte Ware

Wenn Ihnen fehlerhafte oder beschädigte Ware geliefert wurde, wenden Sie sich bitte an den Support.Sie sollten auf Ihren Computer und auf das NETGEAR-Produkt zugreifen können, wenn Sie sich an den Support wenden. Vergewissern Sie sich, dass Sie auch die in der Liste für den E-Mail- und Telefon-Support aufgeführten benötigten Informationen zur Hand haben. Unsere Kundendienstmitarbeiter werden Sie bei der Fehlerbehebung unterstützen. Falls ein Austausch erforderlich ist, erhalten Sie eine Rücksendegenehmigung. Produkte, die ohne eine offizielle Rücksendenummer bei NETGEAR eingehen, werden nicht bearbeitet, falls nichts anderes angegeben ist.NETGEAR zahlt kein Geld zurück und bietet keine Produktaktualisierungen an.